



**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan Kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan mutu yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas Kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. (Riswanda Riyadi, 2014).

Tahun 2021 di Indonesia terdapat 817.145 SDM Kesehatan (Sumber Daya Manusia Kesehatan) rumah sakit, yang terdiri dari 657.451 jiwa tenaga kesehatan dan 247.431 jiwa tenaga penunjang kesehatan, dengan proporsi tenaga kesehatan terbesar 50,8% adalah perawat yaitu sebanyak 284.875 jiwa, sedangkan 16,3% dari tenaga kesehatan merupakan tenaga dokter yang berarti kurang lebih 107.165 jiwa dokter umum dan spesialis yang bekerja tersebar di seluruh rumah sakit Indonesia. (Kementrian Kesehatan RI. 2021. Profil Kesehatan Indonesia)

Menurut data statistik terbaru Kalimantan Timur, terdapat 21.867 tenaga kesehatan dengan 3.307 diantaranya adalah dokter dengan penduduk 3.770.434 jiwa, itu berarti satu dokter dibanding 1.140 penduduk. "Data tersebut dinilai sudah mencukupi, namun distribusi dokter tersebut dinilai tidak merata, karena 50 persen dokter bekerja di layanan primer dan 75 persen jumlah keseluruhan dokter hanya bekerja di wilayah Samarinda dan Balikpapan. Itu menunjukkan, keberadaan dokter terpusat hanya di dua kota

tersebut," (ketua IDI Wilayah Kaltim dr Nataniel Tandirogang, 2022)

Salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Penilaian kepuasan ini sangat bermanfaat sekali bagi sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien diukur dengan lima dimensi pengukuran aspek pelayanan (*reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal. (*Medical Information Science Reference, 2016*)

Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Tanah Grogot adalah rumah sakit umum daerah yang terletak di Kabupaten Paser, Kecamatan Tanah Grogot, Kalimantan Timur dengan membawahi 10 kecamatan dan 144 kelurahan. Rumah Sakit Panglima Sebaya adalah satu-satunya rumah sakit yang berada di Kabupaten Paser tipe C dengan status berdasarkan surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 490/MENKES/SK/V/19 tahun 2002 (Pemerintah Daerah Kabupaten Paser, 2020).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan derajat dan status kesehatan masyarakat dilakukan terus dari tahun ke tahunnya. Upaya-upaya tersebut dilakukan antara lain dengan meningkatkan ketersediaan dan keterjangkauan fasilitas dan sarana kesehatan. Tahun 2020, Jumlah Dokter

di Kabupaten Paser ada sebanyak 97 orang. Dengan jumlah penduduk sebanyak 280.252 jiwa penduduk maka rasio dokter per 10.000 penduduk adalah sebesar 1:0,16. Angka ini mengindikasikan bahwa 1 s/d 2 orang dokter harus melayani sekitar 2.850 jiwa penduduk. Ditinjau dari sisi efektivitas pelayanan dokter terhadap pasien maka jumlah dokter ini belum seimbang dengan jumlah penduduk yang ada. Oleh sebab itu penambahan tenaga dokter agar dapat lebih diupayakan sehingga rasio pelayanan dokter terhadap penduduk akan menjadi lebih seimbang. (Pemerintah Daerah Kabupaten Paser, 2020)

Dilansir dari *nmcborneo.com* (11/2/2022), beberapa keluhan datang dari pasien yang mengaku sedang meninggalkan antrian yang cukup padat di poli kandungan RSUD Panglima Sebaya, dilansir dari berita tersebut banyak pasien yang mengeluhkan jam tiba dokter poli kandungan yang telah di tunggu dari pagi namun baru ditangani siang hari. Menurut data dari rumah sakit sendiri, terdapat 4 dokter spesialis obsgyn yang bekerja di RSUD Panglima Sebaya.

Berdasarkan data yang diperoleh diatas, maka akan sangat penting untuk mengetahui kondisi mutu pelayanan kesehatan, khususnya dokter poli kandungan yang ada di rumah sakit. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Jalan Poli Kandungan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Panglima Sebaya”

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara Kinerja Dokter Rawat Jalan Poli Kandungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui hubungan kinerja dokter di rawat jalan poli kandungan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Panglima Sebaya.

### 1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui kinerja dokter di rawat jalan poli kandungan di RSUD Panglima Sebaya meliputi patient care, interpersonal and communication skill, professionalisme, medical knowledge, practice based learning and improvement dan system-based practice.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli kandungan di RSUD Panglima Sebaya meliputi reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness.
3. Mengetahui hubungan tingkat kinerja dokter rawat jalan poli kandungan dan kepuasan pasien RSUD Panglima Sebaya

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Manfaat teoritis

Rumah sakit dapat mengetahui karakteristik pasien dan bagaimana Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Jalan Poli Kandungan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Panglima Sebaya sekaligus dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### 1.4.2 Manfaat aplikatif

a. Bagi rumah sakit

Memberi informasi mengenai kondisi mutu pelayanan dokter di RSUD Panglima Sebaya khususnya rawat jalan poli kandungan dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi rumah sakit untuk kedepannya.

b. Bagi Masyarakat

Memberi informasi kepada masyarakat tentang kondisi mutu pelayanan dokter terhadap kesehatan pasien rawat jalan poli kandungan di RSUD Panglima Sebaya.

c. Bagi pemerintah

Memberi informasi kepada pemerintah (sebagai penentu kebijakan daerah) mengenai mutu pelayanan dokter di RSUD Panglima Sebaya khususnya pasien rawat jalan poli kandungan sehingga pemerintah dapat membuat kebijakan baru untuk semakin meningkatkan layanan kepuasan rumah sakit.



